

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berikut merupakan saran yang dapat diambil dari penelitian mengenai strategi perbaikan kualitas produk dan pelayanan yang telah dilakukan yaitu:

1. Kepuasan pelanggan terkait kualitas produk dan pelayanan di Kedai Kinetik sebesar 83,26% yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.
2. Atribut yang perlu ditingkatkan terdapat pada kuadran 1 yaitu atribut 1. Atribut yang perlu dipertahankan terdapat pada kuadran 2 yaitu atribut 4, atribut 6, atribut 7, atribut 8, atribut 11, dan atribut 12, atribut 14, atribut 15, atribut 23, atribut 27.
3. Langkah perbaikan yang dapat dilakukan oleh Kedai Kinetik adalah dengan memperbaiki atribut yang terdapat pada kuadran I atribut 1 “Bagaimana menurut anda terkait variasi menu makanan di Kedai Kinetik?”, yaitu dengan cara memperbanyak variasi menu makanan seperti *main course*. Selain itu, Kedai Kinetik

#### **6.2 Saran**

Berikut merupakan beberapa saran yang dapat diberikan agar pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih baik lagi:

1. Melakukan perbandingan pemecahan masalah dengan menggunakan metode lain.
2. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menganalisa atribut-atribut lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Kedai Kinetik